

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«Комплексный центр социального обслуживания населения  
Ленинского района города Нижний Тагил»**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ГАУСО СО «КЦСОН  
Ленинского района города Нижний  
Тагил»

  
С.Н. Власова  
2023 г.

**АКТ КОНТРОЛЯ  
по итогам проведённого во I квартале 2023 года опроса  
получателей социальных услуг  
по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества  
оказания социальных услуг организациями социального обслуживания,  
находящимися в ведении Свердловской области, утверждённых приказом  
Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482  
«Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»**

1) Пол

Мужской	51
Женский	188

2) Возраст (лет)

18-20	2
21-40	54
41-60	73
61-80	101
Старше 80	9

3) Форма социального обслуживания

Стационар	-
Полустационар	239
Надомная	-

4) Наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг

ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»	239
--	-----

5) Удовлетворённостью качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении

Да	239
Нет	-

6) Удовлетворённостью доступностью условий оказания услуг

Да	235
Нет	-

7) Удовлетворённостью благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена

Да	239
Нет	-

8) Достаточно ли быстро была предоставлена услуга с момента Вашего обращения

Да	239
Нет	-

9) Среднее время ожидания приёма к специалисту при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг

Менее 15 минут	239
От 15 до 30 минут	-
Более 30 минут	-

10) При оказании социальных услуг сотрудники были доброжелательны и внимательны

Да	239
Нет	-

11) Удовлетворённостью компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг

Да	239
Нет	-

12) Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг

Да	239
Нет	-

13) Удовлетворённостью условиями предоставления социальных услуг в организации

<i>Условия предоставления услуг</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>	<i>Не могу оценить</i>
1. Жилое помещение	14	-	-
2. Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	14	-	-
3. Питание	9	-	-
4. Мебель, мягкий инвентарь	14	-	-
5. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	14	-	-
6. Хранение личных вещей	14	-	-
7. Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	5	-	-
8. Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	14	-	-
9. Порядок оплаты социальных услуг	21	-	-
10. Конфиденциальность предоставления социальных услуг	239	-	-
11. График посещения родственниками в организации соц. обслуживания	-	-	-
12. Периодичность прихода социальных работников на дом	-	-	-



13. Оперативность решения вопросов	239	-	-
------------------------------------	-----	---	---

14) Удовлетворённостью качеством мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией

Да	193
Нет	-
Не могу ответить, т.к. не посещаю мероприятия	46

15) Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг

Да	239
Нет	-

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

- Предложений не поступало.
-----------------------------

В I квартале 2023 года в ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил» был проведён ежеквартальный опрос получателей социальных услуг посредством анкетирования по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг, утверждённых приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». В опросе участвовало 239 человек опрос проводился по полустационарной форме социального обслуживания. Данное количество опрошенных учитывает требования письма МСП СО «О критериях оценки учреждениями качественных показателей государственного задания» от 13.05.2016 г. № 07-13-13/3715 - «Количество опрошенных должно быть не менее 10 % за календарный год по каждой форме обслуживания».

По половым характеристикам: 78,66 % опрошенных (188 человек) составили женщины, 21,34 % (51 человек) – мужчины. По возрастным характеристикам: от 18 до 20 лет – 0,84% (2 человек), в возрасте от 21 до 40 лет – 22,59% (54 человека), от 41 до 60 лет – 30,54% (73 человек), с 61 до 80 лет – 42,26% (101 человек), старше 80 лет – 3,77% (9 человек). Результат опроса показал 100%-ную удовлетворённость качеством и полнотой информации о работе Центра, доступностью условий оказания услуг, благоустройством и содержанием помещений Центра и территории, на которой он расположен, быстротой предоставления услуг с момента обращения клиента, компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг. Качеством мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых в Центре, были удовлетворены 80,75 % опрошенных (193 человек), остальные 19,57% (46 человек) затруднились ответить на данный вопрос, так как не посещают проводимые в Центре мероприятия. Все опрошенные 239 человек подтвердили, что при оказании социальных услуг сотрудники Центра были доброжелательны и внимательны. Все 100 % (239 человек) респондентов ответили, что качество их жизни изменилось в положительную сторону в результате получения социальных услуг. Все 239 опрошенных получателей социальных услуг посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в Центр за получением социальных услуг. 100 % респондентов (239 человек) ответили, что среднее время ожидания приёма к специалисту составило менее 5 минут. По сравнению с предыдущим периодом (1 кварталом 2022 г. – 100 %



опрошенных) количество опрошенных с наименьшим временем ожидания социальных услуг не изменилось, осталось на прежнем уровне, что составляет 100%.

**Опрос был проведён по полустационарной форме социального обслуживания в нем приняли участие 239 человек** (9 человек в Отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП), 5 человек в Социально-реабилитационном отделении (СРО), 61 человек - клиентов Участковой социальной службы (УСС), 27 человека клиентов Отделения срочного социального обслуживания (ОССО), 21 человек отделение социально-правовой помощи; 18 человек отделение психолога – педагогической помощи; 7 человек отделения «Социальное такси»; 59 человек отделение сопровождения замещающих семей; 32 человек отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних; Опрос был проведён выборочно в соответствии с условиями предоставления услуг в каждом конкретном структурном подразделении.

100 % опрошенных (14 человек) были удовлетворены наличием оборудования для предоставления социальных услуг. По данному условию всего было опрошено 9 человека - в ОДП и 5 - в СРО. Питанием удовлетворены также 100% опрошенных (9 человек - получателей социальных услуг в Отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП). По условию «Предоставление мебели и мягкого инвентаря» также были опрошены 14 человек (9 - в ОДП и 5 - в СРО). Хранением личных вещей были удовлетворены 100 % (14 человек) опрошенных среди клиентов ОДП и СРО. По условию «Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения» были опрошены 5 человек - клиентов СРО – все 100 % были удовлетворены данным условием. Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования также были удовлетворены 100 % опрошенных клиентов ОДП и СРО (14 человек). Порядком оплаты социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных получателей социальных услуг полустационарной формы социального обслуживания (клиенты ОДП - 9 человек, СРО-5 человек и 7 клиентов социального такси).

Конфиденциальностью предоставления социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных (239 человек). Оперативностью решения вопросов были удовлетворены 100 % опрошенных (239 человек) получателей социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

По итогам проведённого в I квартале 2023 г. опроса получателей социальных услуг, можно сделать вывод, что удовлетворённость респондентов составляет 100%. По вопросу конфиденциальность предоставления социальных услуг и количество опрошенных с наименьшим временем ожидания социальных услуг (менее 15 минут) по сравнению с результатами опроса во I квартале 2022 года осталось на том же уровне 100%. В целом, неудовлетворённых получателей социальных услуг не выявлено.

Акт составлен в 2-х экземплярах.

**Члены комиссии:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Кулик Н.Ф.  
Пестова А.А.  
Барбуц Е.В.  
Овечкина Е.М.

**Секретарь комиссии:**

\_\_\_\_\_

Дьяченко Э.В.